
ABC
de los Métodos de
Resolución de Conflictos
(MRC)
Urabá
Dabeiba
Hablando nos entendemos
¡A lo bien que sí!
COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA
Justicia
CAJA DE HERRAMIENTAS
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"
cinep
programa por la paz
USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

USAID Colombia

Anupama Rajaraman
Directora

Robert Rhodes
Director de la oficina de Construcción de Paz y Gobernabilidad

Robert Works
Subdirector de la oficina de Construcción de Paz y Gobernabilidad

Amalia Eraso
Líder del equipo de Justicia y Seguridad Ciudadana

Hernando Sánchez
Especialista en Desarrollo

Cinep/PPP

Martha Lucía Márquez
Directora General

Juan Pablo Guerrero Home
Subdirector

Víctor Barrera
Coordinador del Programa Conflicto, Estado y Paz

Víctor Barrera
Coordinador Línea Construcción del Estado y Paz Territorial

Diego Bulla Beltrán
Coordinador del proyecto "Incrementar la oferta y uso de los MRC en la subregión de Urabá"

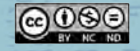
Marcela Judith Castaño Gutiérrez
Autora

Diego Bulla Beltrán
Editor

Edwin Parada Rodríguez
Coordinación editorial

Stephany Escobar
Diseño y diagramación

Daniela Irene Mendoza
Ilustraciones



Esta cartilla fue posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en esta cartilla son responsabilidad de la Fundación Centro de Investigación y Educación Popular (Cinep/PPP) y no representan las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

TABLA DE CONTENIDO


LOS OPERADORES DE LOS MRC
Soy Luisa, tengo 42 años, vivo con mis 4 hijos y mi esposo en una linda finquita y soy una lideresa.
Soy Pablo, tengo 13 años, vivo con mi mamá, estoy en 8° y todos dicen que soy un gran líder.
Yo soy María, tengo 25 años, profesional e independiente, estudié Trabajo Social y en mi cabildo represento a las mujeres indígenas.
Soy Gloria, tengo 55 años, madre de 2 hijos, viuda y estoy a pocos años de jubilarme como docente, y hace poco me gradué como abogada.
Yo soy Luis, tengo 49 años, vivo con mi esposa e hija, trabajo en una finca bananera y soy el presidente de la Junta de Acción Comunal de mi barrio.

¿QUÉ SON LOS MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS? (MRC)



¡Mi gente! Los MRC son herramientas que facilitan el acceso a la justicia a las personas como usted y como yo, y tienen diversas formas para solucionar problemas, conflictos o disputas por sí mismas o con la ayuda de una tercera persona sin la necesidad de recurrir a los jueces.

Y existe una Caja de Herramientas que contiene 5 MRC: Mediación Escolar, Mediación Comunitaria, Mediación Intercultural, Conciliación en Equidad y Conciliación en Derecho.

Hablando nos entendemos
¡A lo bien que sí!

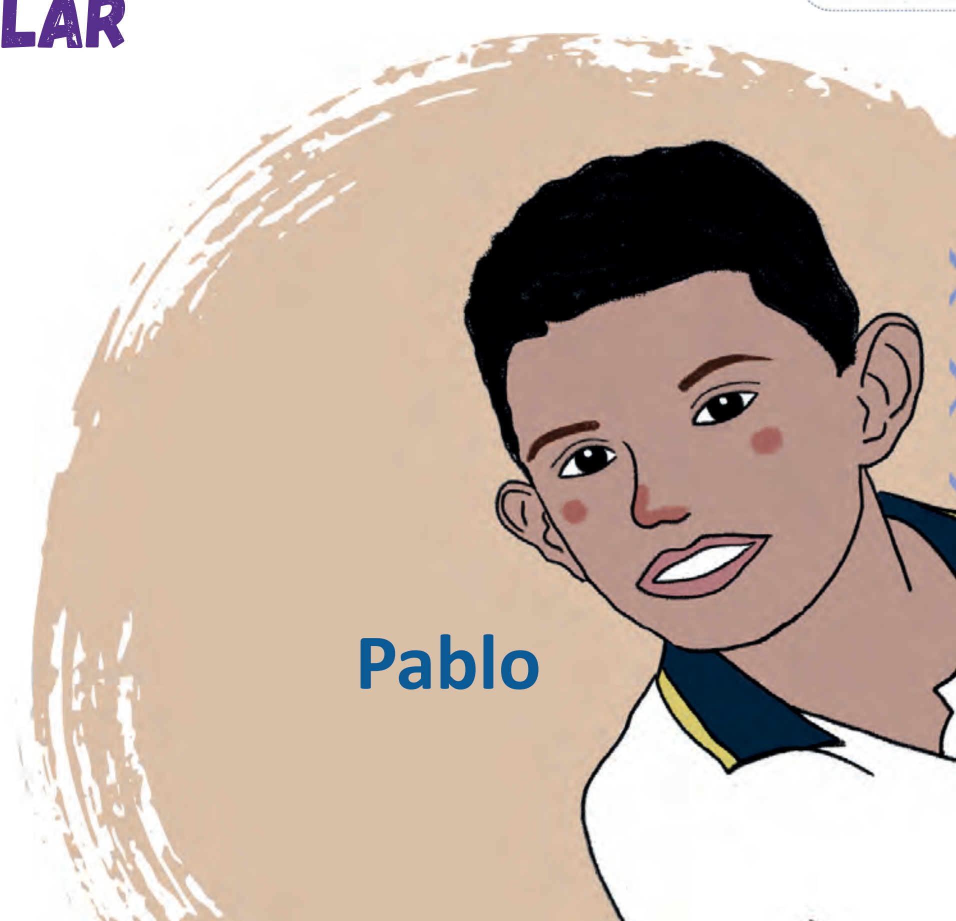
¿Para qué sirven los métodos de resolución de conflictos?

- Evitan el escalamiento del conflicto
- Resuelven pacíficamente los conflictos
- Posibilitan la efectividad de la justicia
- Acercan la justicia al ciudadano
- Restablecen el tejido social
- Descongestionan los despachos judiciales
- Ahorran tiempos y costos
- Fortalecen la autonomía y la solidaridad

MEDIACIÓN ESCOLAR

Hace poco me gradué como Mediador Escolar y tengo la oportunidad de mediar algunos conflictos en mi colegio. ¡Ah!, pero solo los conflictos tipo 1: malos entendidos, rumores, insultos, comentarios despectivos y agresiones leves de baja intensidad.

A veces me preguntan, “Bueno, Pablo, ¿y qué es la Mediación Escolar?”, y yo respondo: “es una forma alternativa de resolver los conflictos y es de carácter voluntario entre dos o más personas integrantes de nuestra comunidad educativa, que con la ayuda de un Mediador Escolar, se permite un encuentro para que ellos mismos definan acuerdos de convivencia que los beneficie a ambos”.



MEDIACIÓN COMUNITARIA



Con la Mediación Comunitaria se permite la prevención y el trámite de las diferencias cotidianas a través del diálogo y el reconocimiento, el respeto por el otro y la convivencia pacífica, sin la necesidad de acudir a instancias institucionales.

Hace unos días en mi comunidad se presentó un conflicto entre dos vecinos y ellos mismos se acercaron a mí, para que sirviera como Mediadora Comunitaria, pues yo me certifiqué en este Método de Resolución de Conflictos. Yo facilité el acercamiento y acompañé el cumplimiento de los acuerdos pactados por ellos mismos.

MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Me estoy formado en Mediación Intercultural y me animé a hacer parte de la formación porque este Método de Resolución de Conflictos es autocompositivo, voluntario, confidencial, gratuito y seguro, que permite transformar pacíficamente los conflictos entre diferentes colectivos culturales.

Cuando sea Mediadora Intercultural buscaré restablecer las relaciones entre los colectivos culturales, tales como pueblos indígenas, comunidades afro, colectivos campesinos, grupos de mujeres, comunidad LGTBIQ+ y demás.



María

CONCILIACIÓN EN EQUIDAD



Mi gente, yo soy Conciliador en Equidad y me eligieron para que me formara en este Método de Resolución de Conflictos para poder ayudar a encontrar la solución de los conflictos ocurridos en mi comunidad y para promover la convivencia y la paz en los barrios, veredas y corregimientos.

Les cuento que la Conciliación en Equidad es una figura creada por la ley y es un método mediante el cual las mismas personas implicadas, gestionan la solución de sus conflictos con la ayuda de una tercera persona, es decir, alguien como yo, que se ha capacitado. Los efectos del acuerdo de conciliación hacen tránsito a cosa juzgada y prestan mérito ejecutivo.

CONCILIACIÓN EN DERECHO

Quiero enseñarles cómo funciona la Conciliación en Derecho: aquí dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador o conciliadora; en este caso yo, por ser abogada, me pude formar en este Método de Resolución de Conflictos, así como mis colegas: procuradores y procuradoras; comisarios y comisarias de familia; inspectores e inspectoras de trabajo; delegados y delegadas de la Defensoría del Pueblo; notarios y notarias; jueces y juezas civiles.

Para sacarlos de la duda, con la Conciliación en Derecho se podrían conciliar conflictos de tierras; asuntos de familia, laborales, civiles y comerciales, y los efectos del acuerdo de conciliación hacen tránsito a cosa juzgada y prestan mérito ejecutivo.





¡Oigan!
¿A dónde me dirijo para conocer más sobre los Mediadores y Conciliadores de los Métodos de Resolución de Conflictos?

María, ¡qué bueno que lo preguntas! Puedes acercarte a la Alcaldía Municipal, Casas de Justicia o Centros de Convivencia Ciudadana de tu municipio y ellos te podrán dar mayor información.

El acceso a los servicios de los Operadores de los MRC varía en cada municipio; sin embargo, las Administraciones Municipales te pueden orientar, porque es un deber, en el ejercicio de la función pública, orientar y brindarle esta información a la ciudadanía.



Señora Gloria,
¿me recuerda, por favor, cuál es la diferencia entre un conflicto y un problema?



Claro que sí, Pablo:

Un conflicto: es la percepción de diferencias entre los intereses, creencias o visiones de dos o más personas o grupos frente a una situación problemática, los cuales pueden ser una oportunidad de mejora considerando la satisfacción de necesidades personales y colectivas.

Y un problema: es una situación discutible de la que se busca explicación o que hay que resolver.





ESTAS SON LAS FORMAS EN LAS QUE ALGUNAS PERSONAS SUELEN ABORDAR LOS CONFLICTOS:

Competitivo: prima el interés de la persona ante el interés del grupo. Impone conductas o acciones que consideran necesarias para la resolución.

Evasivo: ignora sus propias necesidades y las de quienes lo rodean, esconde la situación y toma actitudes de huida.

Complaciente: prefiere ignorar sus necesidades para no causar discordia o discusión. Busca la atención y aceptación de otros.

Colaborativo: toma en cuenta las relaciones, permite los desacuerdos y debates para llegar a un compromiso final en su resolución.

Comprometido: intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas que satisfagan metas o parcialmente al grupo.



Mi gente, ahora quiero contarles sobre

LA JUSTICIA RESTAURATIVA

Este término se refiere a todo proceso en el que las partes en conflicto participan de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas de un hecho dañoso en busca de un resultado restaurativo, con o sin la participación de un facilitador. Este concepto es una visión alternativa del tratamiento del conflicto.

Prácticas restaurativas

Aquí se promueve el diálogo, la toma de decisiones conjuntas, y las alternativas en la reparación del daño, para fortalecer la responsabilidad y la construcción de tejido social con el fin de restablecer las relaciones, mejorar la convivencia y promover la inclusión social.

Principios restaurativos

- Reparación.
- Responsabilidad.
- Resolución.



En esta página dejaré algunas notas importantes sobre la resolución de conflictos

----

Así nació "Hablando nos entendemos ¡A lo bien que sí!"



Recuerdo que estaba con mi comunidad y les dije que necesitamos un nombre para hablar sobre los MRC y que además fuera de fácil recordación, incluyente, sonoro y coloquial, por eso hicimos una lluvia de ideas.

Yo estaba con mis compañeros de Mediación Escolar y un día la profesora nos dijo que escogieramos entre varios nombres.





En mi comunidad nos reunimos para hablar sobre varias cosas y les mostré el nombre de este proyecto y todos empezaron a multiplicarlo.

A mí se me ocurrió hacer una página de facebook con el nombre y la llamamos "Hablando nos entendemos"





Luego yo estaba con algunos Mediadores y Conciliadores hablando de MRC y dije "¡A lo bien que sí!" y nos gustó la frase para agregarla al nombre, por eso en mi región y en mi comunidad ***Hablando nos entendemos ¡A lo bien que sí!***

UN PROYECTO PARA TODOS

Este proyecto tiene como objetivo Incrementar la oferta y uso de los Métodos de Resolución de Conflictos (MRC) en la subregión de Urabá mediante la co-implementación de la Caja de Herramientas en MRC con el liderazgo del Centro de Investigación y Educación Popular/Programa Por la Paz y con el apoyo del Programa Justicia Inclusiva de USAID, el Ministerio de Justicia y el Derecho; y los municipios donde se ejecuta el proyecto.

Expresamos nuestros agradecimientos a las Administraciones Municipales; Instituciones Educativas beneficiadas; gremios; organizaciones civiles; líderes y lideresas; Unión Temporal de Cámaras de Comercio de Bogotá, Medellín y Cali; medios de comunicación, y en general, a todas las comunidades por su compromiso con la justicia y la paz de Colombia.

Para la elaboración de esta cartilla se tomó como referencia la Caja de Herramientas de los MRC.

GLOSARIO

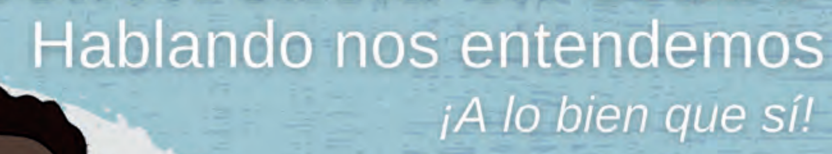
MRC: Métodos de Resolución de Conflictos.

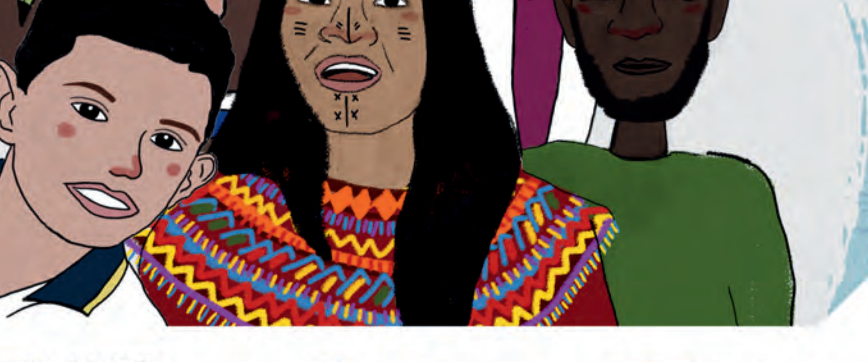
Caja de Herramientas en MRC: es una herramienta pedagógica y de política pública elaborada por el Ministerio de Justicia y el Derecho en asocio con el Departamento Nacional de Planeación y el Programa de Justicia Inclusiva de USAID. Ofrece a los ciudadanos y autoridades locales un instrumento efectivo para la adopción de los MRC en los territorios, con el fin de promover la convivencia pacífica y el acceso a la justicia.

Mediación: es un método de resolución de conflictos en el cual interviene una tercera parte denominada mediador, un tercero neutral que es exterior al conflicto y que facilita la comunicación entre las partes.

Conciliación: es un método de resolución de conflictos que puede ser en Derecho o en Equidad, a través del cual dos o más personas, naturales o jurídicas, gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

Juntos construiremos justicia y convivencia en Urabá







Hablando nos entendemos
¡A lo bien que sí!











